



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia

Sala de Casación Civil

CÓDIGO	MEF-010	ELABORÓ Grupo Operativo	REVISÓ Responsable del Proceso	APROBÓ Comité del SIG
VERSIÓN	01	FECHA 20/02/2016	FECHA 25/05/2016	FECHA 27/05/2016

FORMATO PARA TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Consecutivo: **136-2019**

HALLAZGOS

Afectación a los usuarios internos y externos del procedimiento de consulta jurisprudencial que califican la prestación del servicio, así como imposibilidad en la medición del indicador de satisfacción del usuario derivada de la materialización del riesgo de “Fallas tecnológicas en la operación administrativa y judicial” generado por la inhabilitación del aplicativo de consulta jurisprudencial y la encuesta virtual.

PROCESO RESPONSABLE	GESTIÓN TECNOLÓGICA
PROCESOS AFECTADOS	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL
CLASIFICACIÓN DE LA ACCIÓN (Marque con una x)	ACCIÓN CORRECTIVA NO CONFORMIDAD MAYOR <input type="checkbox"/> NO CONFORMIDAD MENOR: <input checked="" type="checkbox"/> ACCIÓN PREVENTIVA NO CONFORMIDAD POTENCIAL <input type="checkbox"/> OPORTUNIDADES POR MEJORAR <input type="checkbox"/>
REQUISITOS QUE APLICA	7.1.3. Infraestructura La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de sus productos y servicios. 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 8.4.1 Generalidades 8.4.2 Tipo y alcance del control 8.4.3 Información para los proveedores externos

ORIGEN



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia

Sala de Casación Civil

• Materialización del Riesgo	<input checked="" type="checkbox"/>
• Valoración del Riesgo	<input type="checkbox"/>
• Indicadores	<input type="checkbox"/>
• Encuestas	<input type="checkbox"/>
• Producto no conforme	<input type="checkbox"/>
• Auditoria Internas	<input type="checkbox"/>
• Auditorías Externas	<input type="checkbox"/>
• QRS	<input checked="" type="checkbox"/>
• Otro	<input type="checkbox"/>

RESULTADO ANÁLISIS DE CAUSAS

Metodología Utilizada: Lluvia de ideas

ANÁLISIS DE CAUSAS

Desde el día 6 de marzo de 2019 se identificó que no se encuentra en funcionamiento el aplicativo de respuesta a consulta jurisprudencial, el cual a su vez genera el link de la encuesta virtual de satisfacción del usuario y permite la medición del indicador de “satisfacción del usuario de consulta jurisprudencial”, insumo necesario para la elaboración de los informes trimestrales de seguimiento que deben presentarse en el Sistema Integrado de Gestión.

El problema en la inhabilitación del aplicativo de consulta y encuesta virtual de satisfacción, radica en el cambio de proveedor de internet sin que se contará con un plan de contingencia que permitiera salvaguardar la disponibilidad de nuestros aplicativos, por parte del proceso de gestión tecnológica, ante los cambios en la operación tecnológica.

Se evidencia la ausencia de un protocolo y procedimiento adecuado para el manejo de estos eventos en los que se prevén cambios en la operación tecnológica de la Corporación.

CAUSAS PRINCIPALES

1. Inhabilitación del aplicativo de respuesta a consulta jurisprudencial y del link de la encuesta virtual de satisfacción del usuario, insumo necesario para la elaboración de los informes trimestrales de seguimiento que deben presentarse en el Sistema Integrado de Gestión.

2. Ausencia de protocolo o plan de contingencia que permita salvaguardar la disponibilidad de los aplicativos web, ante los cambios en la operación tecnológica, por parte del proceso de gestión tecnológica.

3. Ausencia de coordinación con las dependencias encargadas de prestar los servicios tecnológicos e internet.

CORRECCIÓN



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia

Sala de Casación Civil

APLICA

SI

NO

ACTIVIDADES DE LA CORRECCIÓN

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Requerimiento de apoyo tecnológico del 06 de marzo de 2019 ante la Jefe de la Oficina de Sistemas, Ing. Aseneth Quintero	Ing. Aseneth Quintero-Jefe Oficina de Sistemas	06/03/2019	06/03/2019	Inhabilitación del aplicativo de respuesta a consulta jurisprudencial, y del link de la encuesta virtual de satisfacción del usuario,
Se remite oficio RC-128-2019 a la Ing. Aseneth Quintero Bernate, Jefe de la oficina de sistemas, en el que se insiste en el requerimiento de apoyo tecnológico No. 06 del 06 de marzo de 2019	Ing. Aseneth Quintero-Jefe Oficina de Sistemas	18/03/2019	18/03/2019	

PLAN DE MEJORAMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	CAUSA ASOCIADA
Poner en conocimiento del Presidente de la Sala de Casación Civil y Líder del proceso de Direccionamiento Estratégico, la situación advertida a la Jefe de la Oficina de Sistemas, Ing. Aseneth Quintero, lo anterior a fin de que se otorgue una solución definitiva de acuerdo a las directrices que imparta la Sala de Casación Civil.	Líder del Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	19-03-2019	19-03-2019	<p>1. Inhabilitación del aplicativo de respuesta a consulta jurisprudencial, y del link de la encuesta virtual de satisfacción del usuario,</p> <p>2. Ausencia de protocolo o plan de contingencia que permita salvaguardar la disponibilidad de los aplicativos web, ante los cambios en la operación tecnológica, por parte del proceso de gestión tecnológica.</p> <p>3. Ausencia de coordinación con las dependencias encargadas de prestar los servicios tecnológicos e internet.</p>

SEGUIMIENTO

FECHA	COMENTARIOS
18/03/2019	Se recibe respuesta al oficio RC-128-2019 por parte del Ingeniero Jhon Ervey Sanchez, vinculado a la Oficina de Sistemas de ésta Corporación, quien indica lo siguiente “ 1. Que resulta duplicado tener que responder por escrito a un tema que ya se informó “ello hace parte de un aplicativo que diseñó el ing. Gustavo Bautista, del cual no conozco su funcionamiento, y estamos gestionando al parecer su actualización al lenguaje php que se maneja en la actualidad”. . 2Vale la pena, procurar la solución, de la misma manera como obtuvieron el aplicativo de encuestas, para ello les agradecería orientar sus esfuerzos a analizar, cómo se realizó, con la anuencia de quién, quién lo gestionó, quién dio los insumos, etc, para con esa información, apoyar la gestión, bien sea con el ingeniero fabricante u otro.”
19-03-2019	Se remite el oficio RC – 0133-2019, dirigido al Presidente de la Sala de Casación Civil, a fin de presentarle la acción correctiva No. 136 de 2019 junto con sus anexos, e informarle que esta oficina se encuentra a la espera de una pronta solución frente a la situación reportada, ello teniendo en cuenta el impacto que genera la afectación a los usuarios internos y externos que califican el servicio prestado por esta oficina, así como la imposibilidad generada al proceso misional de gestión del conocimiento jurisprudencial, de medir el indicador de satisfacción del usuario de consulta jurisprudencial, insumo necesario para la elaboración de los informes trimestrales de seguimiento que deben presentarse en el Sistema Integrado de Gestión.



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia

Sala de Casación Civil

REVISIÓN

RESPONSABLE: Líder del proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial

COMENTARIOS: Teniendo en cuenta que se cumplieron la totalidad de las actividades del plan de mejora previsto para la acción correctiva, se considera su cierre, sin necesidad de que sean tomadas acciones adicionales.

Abierta

Cerrada

COPIA CONTROLADA